Les PUBLICATIONS DU QUÉBEC

91-04301/

Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité

Rapport annuel 1989-1990

Québec

Le contenu de cette publication
a été rédigé par le
Commissaire aux plaintes
des clients des distributeurs
d'électricité

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec
1279, boulevard Charest Ouest
Québec (Québec)
G1N 4K7

Dépôt légal — 4e trimestre 1990
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN: 2-551-14414-0
ISSN: 1183-0958
© Gouvernement du Québec

Monsieur Jean-Pierre Saintonge
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Gouvernement
Québec

Monsieur le Président,

Conformément à la *Loi concernant l'examen des plaintes des clients des distributeurs d'électricité* (L.Q. 1989, chapitre 13), je suis heureux de vous transmettre le rapport annuel du bureau du commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 1990.

Ce rapport rend compte des activités de ce bureau pour la période du 1er septembre 1989, date d'entrée en vigueur de la loi, au 31 mars 1990.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le Ministre de la Justice et Sous-procureur général,

Gil Rémillard

Québec, décembre 1990

Monsieur Gil Rémillard
Ministre de la Justice
Hôtel du Gouvernement
Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous soumettre le premier rapport des activités du bureau du commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité pour l'année financière se terminant le 31 mars 1990.

En plus de faire le bilan des premiers mois d'opérations de notre bureau, ce rapport traite également de certaines constatations et recommandations en vue de favoriser la réalisation de l'objet de la *Loi concernant l'examen des plaintes des clients des distributeurs d'électricité*.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération respectueuse.

Le Commissaire,

William D. Schwartz

Montréal, décembre 1990

Table des matières

Introduction 9

1 L'organisation du bureau du commissaire 11

1.1 Les ressources humaines 11

1.2 Les ressources financières 11

2 La procédure d'examen des plaintes 13

2.1 La loi et ses objectifs 13

2.2 Le traitement des plaintes par le distributeur 13

2.3 L'intervention du commissaire 13

3 Nature des plaintes 15

3.1 Facturation 15

3.2 Mode de versements égaux (MVE) 15

3.3 Demandes de raccordement 15

3.4 Erreurs dans le branchement de compteurs 15

3.5 Réclamations 16

4 Problèmes relatifs aux pratiques commerciales d'Hydro-Québec 17

4.1 Le service à la clientèle — Accueil 17

4.2 Communications relatives aux pannes 17

4.3 Les suspensions d'alimentation 17

Recommandations 19

Annexes 21

Tableau 3 Évolution des plaintes écrites reçues par le commissaire du 1er septembre 1989 au 31 mars 1990 21

Tableau 4 Nature et nombre des plaintes écrites, reçues au bureau du commissaire entre le 1er septembre 1989 et le 31 mars 1990 21

Tableau 5 Nature et nombre des plaintes au sujet desquelles le commissaire a fait une enquête entre le 1er septembre 1989 et le 31 mars 1990 22

Tableau 6 Motifs de non-recevabilité de demandes d'intervention faites entre le 1er septembre 1989 et le 31 mars 1990 22

Exemples 23

Introduction

Le mandat du commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité a débuté le 1er septembre 1989, date d'entrée en vigueur de la *Loi concernant l'examen des plaintes des clients des distributeurs d'électricité* (L.Q. 1989, chapitre 13). Le présent rapport, le premier du commissaire, couvre une période de sept mois : du 1er septembre 1989 au 31 mars 1990. Durant cette période, seule Hydro-Québec était assujettie à la loi, le gouvernement n'ayant pas alors identifié d'autres distributeurs.

Selon cette loi, le mandat du commissaire est de recevoir les plaintes des clients résidentiels lorsque les plaignants demeurent en désaccord avec la réponse du distributeur. Signalons que la loi porte sur les plaintes relatives à la livraison et à la fourniture de l'électricité à des fins d'habitation dans un logement.

Le commissaire s'assure que la réponse qu'Hydro-Québec a donnée au client est pertinente et complète. Son travail lui permet d'identifier les sources les plus fréquentes des plaintes. Après l'examen d'une plainte, le commissaire peut émettre toute recommandation qu'il juge appropriée dans le but de mettre fin à la mésentente.

Pour que le commissaire atteigne ses objectifs, le concours d'Hydro-Québec est essentiel; celui-ci a été complet, notamment de la part du bureau du vice-président délégué, gestion des plaintes.

Au cours de cette première période de notre mandat — durant laquelle Hydro-Québec a connu un conflit de travail très sérieux —, près de 500 clients ont écrit au commissaire. Notre bureau a aussi reçu quelques milliers d'appels téléphoniques. Bon nombre de ces clients ont fait allusion à leurs difficultés de rejoindre l'entreprise par téléphone.

Comme on le verra dans ce rapport, la plupart des plaintes concernent les activités de facturation. Le commissaire a aussi reçu des plaintes qui ont trait aux communications en temps de pannes, aux branchements de compteurs, aux délais de raccordement et au service à la clientèle.

Ces plaintes démontrent qu'Hydro-Québec doit poursuivre ses efforts en matière d'information de la clientèle et de formation du personnel du service à la clientèle — entre autres en ce qui concerne le recouvrement.

Dans ce rapport, après avoir résumé l'organisation de notre bureau, nous traitons de la procédure d'examen des plaintes prévue par la loi, de la nature des plaintes et de l'application de certaines pratiques commerciales d'Hydro-Québec. Finalement, nous faisons part de nos recommandations.

1 L'organisation du bureau du commissaire

Le bureau du commissaire est situé à Montréal.

1.1 Les ressources humaines

À la fin de l'année financière 1989-1990, huit personnes occupaient des postes permanents au bureau du commissaire. La répartition de l'effectif est indiquée au tableau 1.

Tableau 1

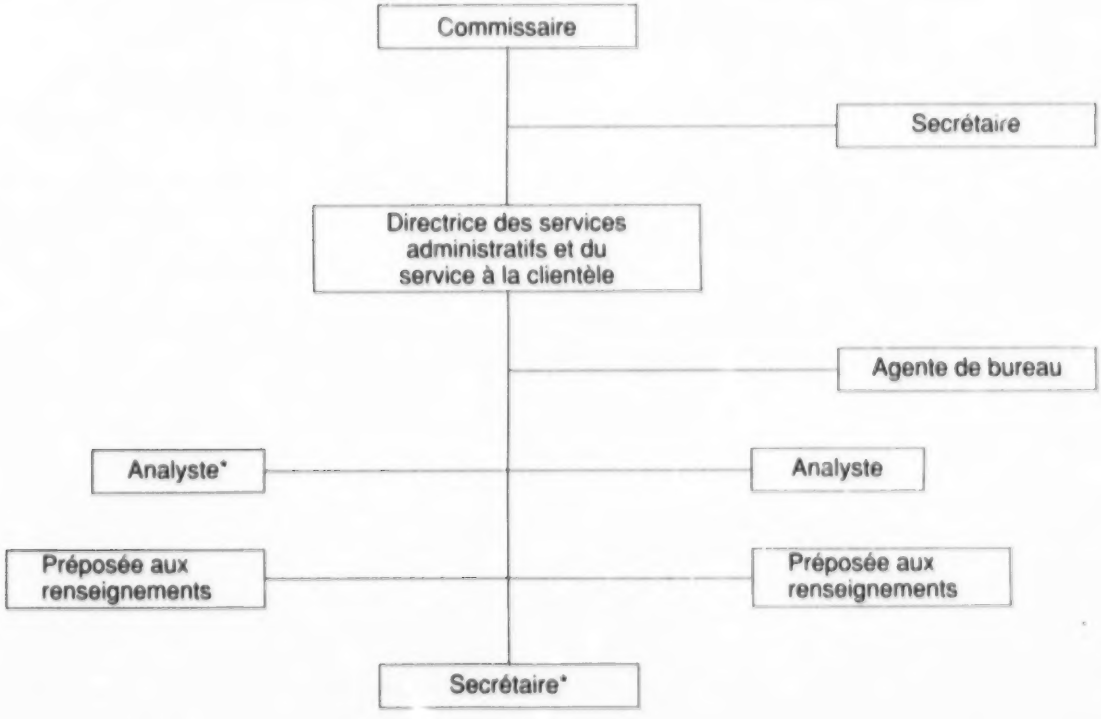
Effectif permanent du bureau du commissaire au 31 mars 1990

Hors cadre	1
Professionnels	2
Employés de soutien	5
Total	**8**

1.2 Les ressources financières

Le budget alloué au bureau du commissaire pour l'exercice financier 1989-1990 était de 423 023 dollars. Le budget n'ayant été accordé que le 23 janvier 1990, plusieurs dépenses ont dû être reportées à l'année financière 1990-1991.

Organigramme du bureau du commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité



* Occasionnel

2 La procédure d'examen des plaintes

2.1 La loi et ses objectifs

La *Loi concernant l'examen des plaintes des clients des distributeurs d'électricité* s'applique aux clients des distributeurs d'électricité du Québec quant à la livraison et à la fourniture de l'électricité à des fins d'habitation dans un logement. Elle a principalement pour objet :

— d'obliger les distributeurs à établir et à diffuser auprès de leurs clients une procédure d'examen des plaintes formulées par ces derniers sur l'exécution des stipulations de leur abonnement;

— de créer un mécanisme permettant au client qui est en désaccord avec les conclusions de l'examen du distributeur de soumettre l'affaire à un commissaire nommé par le gouvernement.

Le distributeur a l'obligation de publier la procédure qu'il a établie dans les 30 jours de la date d'application de la loi. À cet effet, Hydro-Québec a fait paraître sa procédure dans la plupart des quotidiens et hebdomadaires du Québec. L'entreprise a également communiqué cette information à ses clients, par la poste, lors de la transmission d'une facture d'électricité. À compter de l'année qui suit la date d'application de la loi, le distributeur a l'obligation de faire cet envoi au moins une fois par année.

2.2 Le traitement des plaintes par le distributeur

La plainte doit être formulée par écrit et doit être traitée par le distributeur dans les 30 jours. Le délai était cependant de 45 jours pendant les 12 premiers mois d'application de la loi. Le distributeur doit prêter assistance, pour la formulation d'une plainte, au client qui le requiert. Au terme de son examen, le distributeur doit informer le client par écrit de ses conclusions et des modalités du recours auprès du commissaire.

2.3 L'intervention du commissaire

L'obligation du distributeur de traiter lui-même la plainte, avant toute intervention du commissaire, est un élément très significatif de la loi. En effet, quand un client soumet au commissaire le sujet d'une mésentente, ce dernier est en mesure de bien en identifier la cause et d'apprécier le premier traitement de la plainte.

Le client qui n'est pas satisfait des conclusions que le distributeur lui a transmises peut donc s'adresser au commissaire. Il peut également le faire si le distributeur ne lui a pas répondu dans le délai prescrit. La demande d'intervention auprès du commissaire doit aussi être écrite.

L'objectif premier du commissaire est de s'assurer que le traitement de chaque plainte et la réponse fournie au client sont complets. Lors de ses interventions, le commissaire peut demander au distributeur de compléter le premier traitement de la plainte par tout moyen additionnel propre à satisfaire le client. Le plus souvent, ces efforts ont eu pour effet de régler la mésentente. L'examen du commissaire porte sur les stipulations de l'abonnement et sur les pratiques du distributeur relatives au service en électricité.

Dans le cas d'Hydro-Québec, ces stipulations se trouvent principalement dans le *Règlement n° 411 établissant les conditions de fourniture de l'électricité*. Ce règlement contient, entre autres, des dispositions relatives à la fourniture et à la livraison d'électricité, aux modes de fourniture de l'électricité et à la responsabilité. Les relations entre le distributeur et ses clients sont régies par ce règlement.

Si le commissaire le juge nécessaire, il émet des recommandations. Dans les 15 jours de la réception d'une recommandation du commissaire, le distributeur doit informer par écrit ce dernier et le plaignant des suites qu'il entend donner à cette recommandation ou, s'il n'entend pas y donner suite, les informer des motifs justifiant sa décision.

L'utilisation du pouvoir de recommandation du commissaire est limité aux cas où toutes les mesures appropriées n'ont pas été prises par le distributeur. Pendant la période couverte par le présent rapport, il n'a pas été nécessaire de faire de recommandations.

3 Nature des plaintes

Entre le 1er septembre 1989 et le 31 mars 1990, le commissaire a reçu et examiné 506 demandes d'intervention écrites. Notre bureau a aussi reçu près de 3 000 appels téléphoniques de personnes qui se sont plaintes ou qui ont demandé l'aide du commissaire relativement à des problèmes urgents, par exemple des pannes ou des suspensions d'alimentation.

Certaines demandes n'ont pu faire l'objet d'une intervention du commissaire : elles n'entraient pas dans le cadre de la loi — c'est le cas des plaintes des clients commerciaux, institutionnels et industriels — ou les faits de la mésentente remontaient à une date antérieure à son entrée en vigueur. D'autres, qui n'avaient pas été directement adressées au distributeur comme la loi le prévoit, ont été transmises à Hydro-Québec.

Les plaintes ont touché des sujets divers, notamment la facturation, le mode de versements égaux, le raccordement, les erreurs dans le branchement de compteurs et les réclamations.

3.1 Facturation

Des problèmes reliés à la facturation étaient à la base de la majorité des plaintes. Au cours de la période couverte par le présent rapport, plusieurs clients ont reçu une facture établie sur une estimation plutôt que sur un relevé. D'autres n'ont reçu leur facture qu'après plusieurs mois de retard. Certains clients n'ont reçu aucune facture.

De nombreux clients ont estimé que le montant de leur facture était trop élevé. Ils ont pu constater, pour une période de facturation donnée, une augmentation de leur consommation par rapport à la même période de l'année précédente. À l'appui de leur plainte, ils affirment souvent que leurs habitudes de consommation n'ont pas changé. Ils ont pu également comparer leur consommation avec celle de leurs voisins. En outre, plusieurs clients ont mis en doute le bon fonctionnement du compteur.

Dans l'examen de ces dossiers, le commissaire a constaté que plusieurs clients ont eu de la difficulté à reconnaître les effets de leurs habitudes de vie sur leur consommation d'électricité, car, très souvent, il a été établi que l'électricité facturée a été réellement consommée.

Hydro-Québec doit donc poursuivre intensivement ses efforts pour sensibiliser sa clientèle à une gestion plus efficace de la consommation d'électricité.

Parmi les autres motifs de plaintes relatives à la facturation, on trouve :

— les erreurs de calcul;

— les relevés erronés;

— les calculs fondés sur des estimations;

— les retards dans l'expédition des factures ou la non-réception de celles-ci.

Quand la facture d'un plaignant montre une anomalie, Hydro-Québec s'efforce d'en déterminer la cause, par exemple en procédant à l'analyse de la consommation d'électricité du client, et, le cas échéant, de corriger la situation. Un représentant peut également contacter le client par téléphone ou le rencontrer aux bureaux de l'entreprise en vue de lui fournir des explications. Dans les cas exceptionnels, on rend visite au plaignant. S'il y a lieu, une vérification du compteur est faite.

3.2 Mode de versements égaux (MVE)

Il s'agit d'une modalité de règlement permettant au client de verser des mensualités fixes, déterminées au début d'une période annuelle. Durant l'année, les écarts relevés entre la consommation réelle et le total des mensualités effectuées peuvent donner lieu à un rajustement pour la période suivante.

Les plaintes à ce sujet ont généralement pour cause la difficulté qu'ont des clients de comprendre le calcul et les rajustements des mensualités.

3.3 Demandes de raccordement

Le raccordement est l'action de relier le branchement du client à celui du distributeur. La grande majorité des demandes d'intervention à ce sujet ont trait aux délais.

3.4 Erreurs dans le branchement de compteurs

Il arrive que des erreurs se produisent lors du branchement des compteurs. Ainsi, l'électricité utilisée par un client est en fait facturée à un autre client, et vice versa. Une fois la preuve du croisement faite, le distributeur effectue des corrections aux comptes des clients concernés. Il peut alors arriver que le client qui doit payer un montant additionnel se plaigne. Toutefois, l'électricité facturée au plaignant a été réellement consommée. Dans ces cas, le distributeur a pu accepter que le plaignant s'acquitte de sa dette par versements.

3.5 Réclamations

Il s'agit de demandes d'indemnisation adressées au distributeur. Ces demandes se rapportent, par exemple, aux variations de tension, aux pannes, à l'émondage et aux travaux de raccordement au réseau.

Au sujet des réclamations, nous tenons à souligner que le règlement n° 411, et plus particulièrement l'article 105, prévoit la non-responsabilité générale d'Hydro-Québec en cas de dommages résultant de la fourniture ou de la livraison d'électricité. De plus, l'entreprise ne peut être tenue responsable des pertes et des dommages résultant des cas fortuits ou de force majeure. Habituellement, les pannes sont causées par des bris d'équipement ou par d'autres événements imprévus reliés à des facteurs extérieurs.

Malgré sa non-responsabilité générale, Hydro-Québec traite chaque réclamation comme un cas d'espèce et peut, dans certains cas, accorder une indemnisation.

4 Problèmes relatifs aux pratiques commerciales d'Hydro-Québec

4.1 Le service à la clientèle — Accueil

On entend par accueil l'action de recevoir la clientèle, de l'écouter et de répondre à ses demandes. Cette fonction concerne donc tout le personnel de l'entreprise qui est en relation avec des clients. Il s'agit principalement des services à la clientèle et au recouvrement.

Dans plusieurs lettres et appels téléphoniques qu'a reçus le commissaire, les clients ont fait part de la serviabilité du personnel d'Hydro-Québec. Toutefois, d'autres clients ont clairement indiqué leur insatisfaction à cet égard.

Une expérience malheureuse entre l'entreprise et un client peut indisposer ce dernier et compromettre les chances de le satisfaire. Aussi, des clients contrariés ont pu se désintéresser de poursuivre leurs démarches avec Hydro-Québec.

Par conséquent, il nous paraît essentiel qu'Hydro-Québec intensifie la formation et le recyclage du personnel du service à la clientèle et au recouvrement.

4.2 Communications relatives aux pannes

La continuité des communications entre Hydro-Québec et sa clientèle est particulièrement importante lors des pannes. Le bureau du commissaire a reçu plusieurs appels téléphoniques de clients qui se sont plaints de la difficulté de rejoindre Hydro-Québec ou du défaut de l'entreprise de fournir des renseignements précis.

En fait, les clients affectés à la suite d'une panne doivent être informés dans les plus brefs délais de sa cause et de la durée prévue des travaux correctifs. Ces clients peuvent alors prendre les mesures qui s'imposent dans les circonstances pour la protection des personnes et des biens.

Cependant, on doit reconnaître que la capacité d'Hydro-Québec de prévoir le moment précis de la fin des travaux est limitée. Ainsi, des événements imprévus peuvent survenir. Dans ces circonstances, Hydro-Québec devrait immédiatement annoncer tout changement aux prévisions antérieures. Quoi qu'il arrive, les clients doivent être adéquatement informés.

De plus, lors d'une panne, les clients affectés disposent eux-mêmes de moyens qui peuvent contribuer à protéger leurs biens, par exemple le débranchement des appareils en marche au moment de la panne. Ils peuvent ainsi contribuer à diminuer les risques de surcharge du réseau lors du rétablissement du service.

Hydro-Québec doit donc poursuivre ses efforts d'information de la population quant aux mesures à prendre en cas de panne.

4.3 Les suspensions d'alimentation

L'article 99 du règlement n° 411 prévoit la possibilité pour Hydro-Québec d'interrompre la fourniture et la livraison d'électricité à un client qui ne paie pas sa facture à l'échéance.

Le bureau du commissaire a reçu des appels téléphoniques de clients qui ont fait face à une suspension d'alimentation imminente. Ces clients ont invoqué leur incapacité de payer le montant exigé par le service du recouvrement, et se sont plaints de l'importance de ce montant.

Dans le processus actuel, Hydro-Québec émet ordinairement des factures après deux mois de consommation. Les clients résidentiels doivent payer leurs comptes dans les 21 jours de la date d'émission de la facture. Si le paiement n'est pas fait, un premier avis est envoyé après 60 jours, un deuxième après 90 jours et un avis final après 120 jours. Avant qu'Hydro-Québec ne procède à la suspension de l'alimentation, le client reçoit un préavis de 8 jours. Il s'écoule donc plus de 120 jours entre la date d'émission de la facture et le moment de l'interruption. Il faut donc reconnaître qu'un client débiteur a, avant toute suspension, un délai substantiel pour acquitter son compte.

Les statistiques d'Hydro-Québec pour les années 1987, 1988 et 1989 montrent que l'entreprise a procédé à des interruptions chez beaucoup de clients résidentiels. Plusieurs de ces interruptions ont eu lieu durant l'hiver. Hydro-Québec considère que la période d'hiver s'étend du 1er novembre au 1er mai.

Tableau 2

Suspensions d'alimentation — clients résidentiels d'Hydro-Québec

Année	Nombre de suspensions	Période d'hiver	Nombre de suspensions
1987	23 823	1987-1988	6758
1988	30 188	1988-1989	9653
1989	24 678	1989-1990	1760 [1]

(1) Selon Hydro-Québec, le conflit de travail a eu une influence sur la diminution du nombre de cas de suspension.

Le commissaire reconnaît, d'une part, qu'Hydro-Québec est en droit d'être payée pour l'électricité fournie et qu'elle peut interrompre le service pour cause de non-paiement. D'autre part, la société d'État doit prendre en considération les besoins et la capacité de payer de ses clients.

Aussi, Hydro-Québec doit démontrer, surtout pendant la période d'hiver, la plus grande flexibilité afin de limiter au minimum les suspensions d'alimentation, d'autant plus qu'on peut présumer que les clients affectés sont souvent les plus démunis. Compte tenu de la nature des services d'Hydro-Québec, la société d'État ne devrait procéder à une suspension qu'après avoir considéré toutes les possibilités de règlement. À cet égard, la formation du personnel de recouvrement est primordiale.

Enfin, le commissaire estime qu'Hydro-Québec doit rendre plus efficace le processus de recouvrement en général, dans le but de diminuer l'importance des comptes en souffrance.

Recommandations

Au terme de ce rapport, nous pouvons conclure qu'Hydro-Québec a établi et a diffusé, comme le prévoit la loi, une procédure d'examen des plaintes des clients résidentiels. De plus, la société d'État est parvenue à traiter les plaintes.

Au cours de cette période, nous avons examiné de nombreuses plaintes qui se sont présentées fréquemment, notamment en ce qui concerne la facturation, les communications avec les clients, les délais de raccordement, le service à la clientèle et le recouvrement.

Rappelons que ce rapport porte sur une période durant laquelle Hydro-Québec a connu un conflit de travail; cependant, si on peut présumer que ce conflit a eu des effets sur le nombre et sur les causes des plaintes, le commissaire n'est pas en mesure de déterminer ces effets avec précision. Il n'a pu tirer les recommandations suivantes que d'après le seul examen des plaintes qui lui ont été adressées.

Recommandation n° 1

Hydro-Québec doit intensifier ses efforts pour sensibiliser sa clientèle à une gestion plus efficace de la consommation d'électricité.

Recommandation n° 2

En ce qui a trait aux pannes, Hydro-Québec doit s'assurer que les clients soient informés :

— dans les plus brefs délais, de la cause de la panne et de la durée des travaux correctifs et, si des événements imprévus se présentent, des changements aux prévisions antérieures. Cela entraîne que les lignes de communication doivent être toujours ouvertes;

— des mesures à prendre en cas de panne pour protéger leurs biens et pour diminuer les risques de surcharge du réseau, lors du rétablissement du service.

Recommandation n° 3

Avant de procéder à une interruption de service pour non-paiement, Hydro-Québec doit démontrer la plus grande flexibilité possible pour éviter cette dernière, surtout en hiver, et en tenant compte de la capacité de payer de ses clients.

Recommandation n° 4

Hydro-Québec doit rendre plus efficace le processus de recouvrement en général dans le but de diminuer l'importance des comptes en souffrance.

Recommandation n° 5

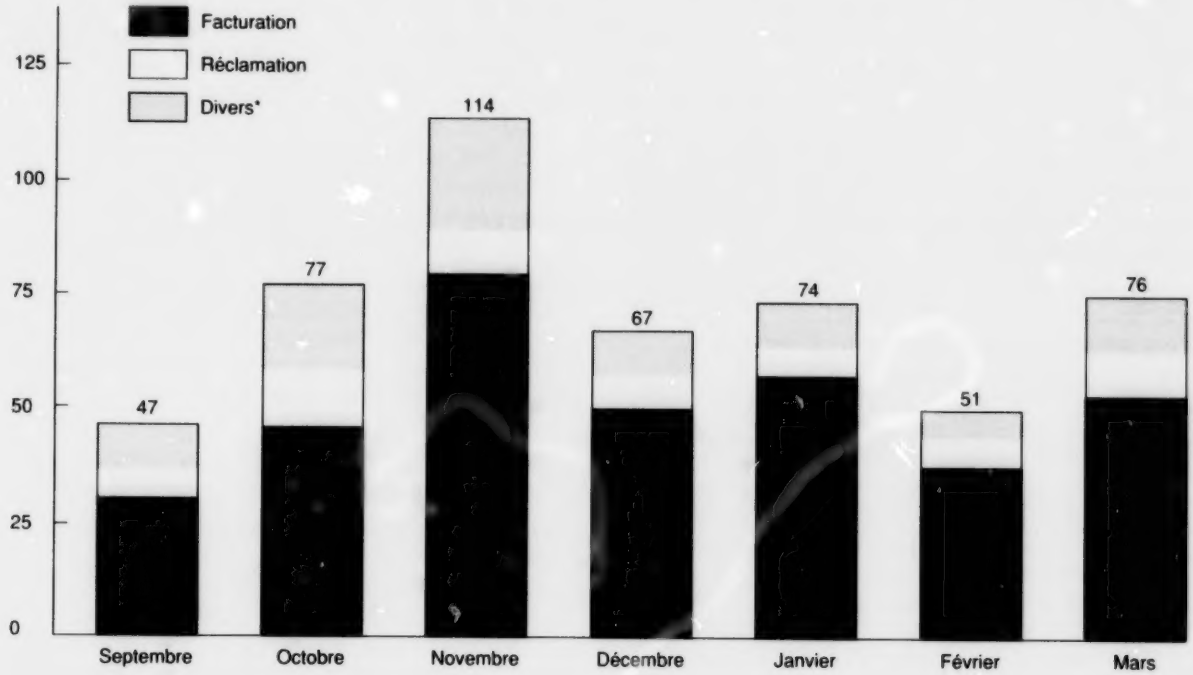
Hydro-Québec doit intensifier la formation et le recyclage du personnel du service à la clientèle et au recouvrement.

Tout en continuant à traiter les plaintes, Hydro-Québec doit intensifier ses efforts en vue d'en éliminer les causes. La société d'État s'est donné, comme objectif majeur, d'améliorer la qualité du service. Si cet objectif ne sera pas réalisé du jour au lendemain, nous croyons qu'Hydro-Québec dispose de tous les éléments pour y parvenir.

Annexes

Tableau 3

Évolution des plaintes écrites reçues par le commissaire du 1er septembre 1989 au 31 mars 1990



* Divers : inclus les plaintes écrites relatives :
— aux communications,
— aux raccordements,
— à la tarification.

Tableau 4

Nature et nombre des plaintes écrites, reçues au bureau du commissaire entre le 1er septembre 1989 et le 31 mars 1990

Nature des plaintes	Nombre	
Facturation [1]	321	(63 %)
Communications	41	(8 %)
Réclamation	40	(8 %)
Panne	19	(4 %)
Raccordement	16	(3 %)
Suspension d'alimentation	11	(2 %)
Tarif	25	(5 %)
Divers	33	(7 %)
Total	**506**	**(100 %)**

(1) Y compris le mode de versements égaux.

Tableau 5

Nature et nombre des plaintes au sujet desquelles le commissaire a fait une enquête entre le 1er septembre 1989 et le 31 mars 1990

Nature des plaintes	Nombre	
Facturation [1]	55	(79 %)
Réclamation	9	(13 %)
Raccordement	3	(4 %)
Divers	3	(4 %)
Total	**70** [2]	**(100 %)**

(1) Y compris le mode de versements égaux.
(2) Enquêtes terminées : 27
Enquêtes en cours au 31 mars 1990 : 43

Tableau 6

Motifs de non-recevabilité de demandes d'intervention faites entre le 1er septembre 1989 et le 31 mars 1990

Motifs	Nombre	
Faits antérieurs à la date d'entrée en vigueur de la loi	112	(26 %)
Nature commerciale de la plainte	28	(6 %)
Divers[1]	32	(7 %)
Plaintes transmises à Hydro-Québec pour un premier traitement	264 [2]	(61 %)
Total	**436**	**(100 %)**

(1) Par exemple, des plaintes concernant le tarif, les relations de travail, l'environnement et les servitudes.
(2) De ce nombre, 44 cas ont par la suite fait l'objet d'une enquête par le commissaire.

Exemples

Exemple 1
Facturation — Réponse incomplète

Une cliente, propriétaire d'un logement qu'elle n'habite pas, reçoit une facture d'électricité pour une période de 180 jours. Comme ce logement n'était pas occupé et que le chauffage y avait été réduit au minimum, la cliente considère cette facture trop élevée.

La cliente s'informe d'abord, auprès du bureau du commissaire, de la procédure à suivre. Elle transmet par la suite sa plainte par écrit à Hydro-Québec. Le distributeur lui fait parvenir une courte réponse, renvoyant la cliente à l'article 14 du règlement n° 411. Cet article contient la disposition suivante :

« Quiconque, sans être titulaire d'un abonnement, utilise de l'électricité à un endroit à titre de propriétaire, locataire ou occupant, est redevable de toute somme due au distributeur en vertu du présent règlement et du règlement tarifaire pour l'électricité ainsi utilisée. »

La cliente, en désaccord avec ces conclusions, demande l'intervention du commissaire.

Après examen du dossier, le commissaire constate que la cliente est redevable de l'électricité facturée, mais que la réponse du distributeur n'était pas complète. Hydro-Québec obtient donc un délai supplémentaire pour revoir le cas et compléter sa première réponse. Sur réception de la nouvelle réponse, la cliente se déclare satisfaite.

Exemple 2
Facturation — Calculs fondés sur des estimations

Un client reçoit, depuis plusieurs mois, des factures fondées uniquement sur des estimations. Il entre en communication avec Hydro-Québec, mais sans pouvoir régler la situation. Il demande alors l'intervention du commissaire.

Le compteur du client se trouve à l'intérieur de la maison. Les cartes d'autorelève, laissées à l'intention du client en son absence, ne sont pas déposées au bon endroit par le releveur; elles sont remplies, par erreur, par un autre client.

Le commissaire demande alors à Hydro-Québec de contacter le client en vue de corriger la situation. Un préposé du distributeur rencontre le client. Un arrangement est conclu afin d'assurer, pour l'avenir, l'accès au compteur.

Exemple 3
Erreurs de facturation

Un client reçoit une facture d'électricité pour un logement qu'il n'occupe plus depuis plusieurs mois. Même s'il avait prévenu le distributeur de son déménagement, Hydro-Québec continuait de lui envoyer des factures pour son ancien logement.

Le distributeur n'ayant pas répondu à sa plainte, le client demande l'intervention du commissaire. Lors de l'enquête, le commissaire fait parvenir au distributeur une copie de l'ensemble de la correspondance que le client avait déjà envoyée au distributeur. Hydro-Québec demande alors un délai supplémentaire pour traiter la plainte. Hydro-Québec constate l'erreur et effectue les modifications nécessaires.

Exemple 4
Mode de versements égaux (MVE)

Une cliente est inscrite au MVE depuis quelques années. Jusqu'à maintenant, ses mensualités avaient été révisées une fois par année, en fin de période. Or, avant la fin de la période courante, la cliente reçoit une facture indiquant une augmentation de la mensualité. Elle demande donc à Hydro-Québec des explications au sujet de cette augmentation. N'ayant pas reçu de réponse du distributeur dans le délai prescrit, la cliente demande l'intervention du commissaire.

Lors de l'enquête, le commissaire constate qu'Hydro-Québec avait envoyé, à l'ensemble de la clientèle concernée, une lettre-type qui donnait des explications au sujet de la révision des mensualités en cours de période. La cliente affirme ne pas avoir reçu cette lettre. Le commissaire demande donc à Hydro-Québec de revoir le cas et de répondre à la plainte de la cliente. Les explications requises lui sont alors transmises, et la cliente les accepte.

Exemple 5
Raccordement

Un client demande à Hydro-Québec le raccordement de son installation électrique au réseau souterrain du distributeur. Celui-ci accepte, à condition que le client effectue, à ses frais, certains travaux.

Le client fait exécuter ces travaux. Il s'adresse alors de nouveau au distributeur, qui lui répond que le raccordement ne peut se faire comme prévu au réseau souterrain.

Le client demande l'intervention du commissaire. Lors de l'examen du dossier, le commissaire constate que la réponse que le client a reçue n'est pas complète. Il fait donc part au distributeur de ses constatations et lui demande de revoir le cas. Hydro-Québec reconnait que le client a été mal renseigné; elle propose alors au client de raccorder son installation au réseau aérien et consent à faire, à ses frais, les travaux nécessaires aux fins de ce raccordement. Hydro-Québec offre aussi au client une compensation pour les dommages subis. Le client l'accepte, ce qui met fin à l'intervention du commissaire.

Exemple 6

Facturation — Absence de facture

Un client reçoit une facture d'électricité couvrant une période d'un an. Il considère cette facture trop élevée, et affirme ne pas pouvoir l'acquitter en un seul versement. Il envoie donc une plainte par écrit à Hydro-Québec.

Comme il n'obtient pas, dans le délai prescrit, de réponse du distributeur, le client demande l'intervention du commissaire. Ce dernier demande au distributeur de traiter la plainte, après lui avoir souligné la situation particulière du client.

Compte tenu des circonstances exceptionnelles, notamment de la longue période couverte par la facture en question, Hydro-Québec propose au client de répartir le montant dû en 12 versements, sans intérêts. Le client accepte cette proposition.